



くらしの窓

すぎなみ

2019年
9月号

発行 No. 312
元年9月20日
杉並区立
消費者センター

その他の
記事

消費生活サポーターコーナー … P 3
消費者センターからのお知らせ … P 4

第62回東京高円寺阿波おどり(平成30年8月)
提供 杉並区広報課

手軽で便利な 通信販売 気をつけないとトラブルの元

インターネットや電話を利用して商品を購入する通信販売は手軽で便利ですが、商品の情報源は広告のみです。契約の内容及びわかりにくい、実際に品物を手にとることができないなどの理由によりトラブルも多く発生しています。

「お試し ×× 円とあったので気軽に注文したら定期購入になっていて解約ができない」、「送られてきた商品がニセモノだった」、「商品が届かない」などの相談が消費者センターに寄せられています。

次ページで相談事例と消費者へのアドバイスを紹介します。



消費者庁イラスト集より

杉並区立消費者センター 発行

〒167-0032 杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並 3階

TEL 3398-3141 FAX 3398-3159

ホームページ <https://www.city.suginami.tokyo.jp/shohisha/>



事例 1

インターネットの広告を見て「お試し初回500円」と表示された健康食品を購入した。商品と一緒に届いた請求書には、「定期購入で2回目以降は4,000円。5回以上継続しないと解約できない。」と書かれていた。サイトを確認すると、画面の下部に小さな文字で請求書と同じ文章が記載されていた。



消費者庁イラスト集より

事例 2

通信販売業者のカタログを見てブランドバッグを注文したが、届いた商品のイメージが違っていた。返品を申し出たところ、イメージが違うという理由では返品できないと断られた。



消費者庁イラスト集より

アドバイス

● 「お試し」や「初回××円」のフレーズにだまされない

広告面では、「お試し」、「初回××円」など、手軽さや安さが強調されている一方、「5回以上の購入が条件」など他の重要な情報が小さな文字で表示されていたり、注文画面とは別のページに記載されている場合があります。定期購入を途中で解約できないという説明も、消費者にはわかりにくく表示されている場合があります。

ほかにも、解約を申し出たところお試し価格ではなく通常価格を請求されるというケース、事業者に何度も電話したが通話中でつながらない、外国語対応で意志疎通ができないなど、解約の申し出そのものが困難なケースがあります。

お試しという言葉や価格に惑わされることなく、広告をしっかり読んで検討しましょう。

● 通信販売は、クーリング・オフ（*）ができません

返品に関する表示が広告に記載されていなければ、商品が届いた日から8日間以内であれば返品できますが、送料などの費用は消費者負担です。返品の可否や条件は広告に記載された内容に従うこととなりますので、しっかり確認しましょう。

*クーリング・オフ制度とは
法律で定める一定の条件に適合すれば、消費者と事業者の間で締結した契約を一時的に解除できる制度です。

● こんなサイトには注意しましょう

支払いを済ませたのに商品が届かない、ブランド品を発注したのに模倣品が届いた、などの悪質な通信販売サイトがあります。

サイトに事業者の所在地や電話番号が記載されていない、連絡先がフリーメールアドレスになっている、日本語の表記がおかしい、などのサイトは利用を控えましょう。

受付開始
10月15日

11月消費者講座のご案内

「巧妙化するネットトラブル～最近のトラブル事例と対応策」

インターネットでの商品購入のトラブル事例をもとにトラブルを未然に防ぐコツを学びましょう



日時 令和元年11月12日(火) 13時30分～15時30分
会場 杉並区天沼3-19-16 ウェルファーム杉並3階 第1・2教室
講師 ECネットワーク 原田 由里 氏
定員 40名(申込順)
対象者 杉並区在住、在勤、在学
費用 無料
申込・問合せ 電話(03-3398-3141)で消費者センターへ
(10月15日(火)受付開始)

*1歳～未就学の児童の託児を実施します。定員4名で、申込締め切りは10月24日(木)です。

ローリングストック 防災食の食べ切りレシピ

災害などいざという時のために、保存食をストックしておくことは大切です。ただ、賞味期限までに上手に食べ切りたいもの。そこで、消費生活サポーターが防災食の食べ切り料理を考え、作ってみました。

アルファ米のちらし寿司



●材料／4人分

アルファ米	240g
具	20g
熱湯	440ml
すし酢	大さじ3
錦糸卵	20g
生姜	適宜

- 作り方
- ① アルファ米に添付の具を混ぜ、熱湯を注ぎ入れる。ふたをしっかりと、20分置く。
 - ② ご飯にすし酢を回しかけて冷ます。
 - ③ ②を盛り、錦糸卵・生姜を飾る。

切り干し大根のサラダ



●材料／4人分

切り干し大根	15g
ツナ缶	小1缶70g
コーン缶	1缶70g
乾燥わかめ	大さじ3
大豆缶	50g
マヨネーズ	大さじ2
レタス・トマト	適宜

- 作り方
- ① ビニール袋に切り干し大根、ツナ缶、コーン缶、わかめ、大豆缶を汁ごと入れ、よくもむ。
 - ② 仕上げにマヨネーズを加える。
 - ③ 器に、レタス・トマトとともに盛り付ける。

粉寒天のミルクゼリー



●材料／4人分

<ミルクゼリー>	
粉寒天	1袋
砂糖	大さじ3
スキムミルク	大さじ8
<シロップ>	
砂糖	大さじ4
水	1カップ
レモン汁	適宜
<その他>	
缶詰のフルーツ	適宜

- 作り方
- ① なべに水400mlと粉寒天を入れて火にかけて、沸騰後2分くらいかき混ぜて煮溶かし、砂糖を加えて火を止める。
 - ② 水100mlにスキムミルクを入れてよく溶かす。
 - ③ ①に②を加え、型に入れて冷蔵庫で冷やし固める。
 - ④ 水を火にかけて砂糖を溶かしてシロップを作り、レモン汁を加える。
 - ⑤ ③を皿に盛り、④をかけてフルーツを添える。

ストック食品を日常の食事に取り入れると、災害時はもちろん、日常でも品目が増やせるなど、献立の幅を広げることができます。

9月1日を含む1週間は防災週間でした。避難生活などが長引くと、食べることが最大の楽しみになるという声も聞きます。そこで、「飽きないように味や形を変える」「乾物や缶詰を上手に組み合わせる」「デザートもつける」などの工夫が大切になりそうです。買い置きの際もバランスよく食品を準備して、期限までに食べ切りましょう。

常備しておく便利な食材

- 主 食／米、餅、乾麺、レトルト食品、シリアル、冷凍食品、パン、乾パンなど
- 主 菜／レトルト食品、缶詰、乾物、加工品、冷凍食品、瓶詰など
- 副 菜／缶詰、保存可能な野菜、乾物、冷凍食品、スープなど
- 飲 料／水、お茶、イオン飲料、野菜ジュース、スキムミルク、ロングライフ牛乳など
- その他／果物の缶詰、ジャム、ドライフルーツ、梅干し、佃煮、飴など



こんな相談がありました!!

クリーニングに出した大切なカーディガンが縮んでしまった!!

事例

宅配便で衣類を受け渡すクリーニング店をインターネットで見つけて、コートやカーディガン、ワンピースなど6点を依頼した。仕上がった衣類が届いたが、ウールのカーディガンが縮んで硬くなり、ワンピースはよれよれになっていた。クリーニング店に苦情を言うと、「現物を確認し、修理できるか検討する。」と言うので苦情品を送り、回答を待った。その後クリーニング店に何度電話しても、オペレーターが「状況を確認中です。」と言うだけで一向に返事がない。できれば弁償してほしいと思っているが、対応してもらえないか。

消費者へのアドバイス

- クリーニング後に衣服が縮んだ、変色した、風合いがなくなった、などの苦情は店の責任と思いがちですが、クリーニング事故は繊維素材や製造時の問題、消費者の着用や保管状況などによっても起こるため、原因の特定が困難なケースも多くあります。
- 電話やインターネットで申し込み、宅配便や宅配ロッカーで受け渡しを行う無店舗業者が増えています。対面の店に比べ、事前確認が不十分になりやすく、苦情体制が整っていない店があるなどのリスクもあります。

- 仕上げの速さや値段だけで判断せず、大切な衣類を安心して預けられる技術や知識があるお店を選びましょう。受付で、依頼品の汚れやシミ、ほつれなどの状態、ベルトなどの付属品の有無、洗濯方法やシミ取り処理などについて相互で十分に確認しましょう。



消費者庁イラスト集より

- 仕上がり後はできるだけ早く受取り、点数や仕上がり状態をチェックしましょう。
- クリーニング事故が起きた場合、事故原因がクリーニング業者であれば、「クリーニング事故賠償基準」によって損害が賠償される場合があります。この基準は、「Sマーク」(クリーニング業に関する標準営業約款登録店)や「LDマーク」(全国クリーニング生活衛生同業組合連合会会員)のある店で適用されます。



Sマーク



LDマーク

消費生活展を開催しました

6月22日(土)、23日(日)、荻窪地域区民センターでおこなわれたおぎくぼセンター祭の会場で、消費生活展を開催しました。消費者センターと消費者団体7団体がそれぞれのテーマでパネルを展示し、消費者センターはほかにもだまされやすさの心理チェック、啓発リーフレットの配布、啓発DVDの上映を行いました。



消費者センター

消費者グループ連絡会

東都生協杉並区連絡会

生活クラブ杉並地域協議会

杉並区消費者の会

杉並大気汚染測定連絡会

すぎなみPW+(すぎなみぴーだぶるがらす)

秋桜会(こすもすかい)

お気軽に杉並区立消費者センターへご相談ください!

商品の購入、契約などについてトラブルが起きた時、迷った時などに相談を受けています。杉並区在住・在勤・在学の消費者の方なら誰でも利用でき、相談は無料です。



相談方法

電話または窓口へ(ウェルファーム杉並 3階)

相談電話

3398-3121

相談時間

平日午前9時~午後4時

杉並区立消費者センター

検索